

Pacienti i uživatelé sociální služby sociálních lůžek si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotní, ošetrovatelské či sociální péče.

Podnět či připomínka jsou upozornění nebo doporučení pacienta/uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality péče na oddělení následné péče nebo sociálních lůžek.

Stížnost je projev nespokojenosti pacienta/uživatele nebo jiné osoby s poskytováním ošetrovatelské, zdravotní a sociální péče.

POSTUP:

1) Stížnost může podat pacient/uživatel sám, nebo jím pověřené osoby, rodinní příslušníci.

2) Stížnost lze podat různými formami:

- **Písemně**

Zápisem do Knih stížností, které se nacházejí v obou patrech zařízení, jsou volně přístupné všem pacientům/uživatelům i ostatním lidem. Jsou umístěny v přiměřené výšce. Kontrolu provádí náměstek pro NLZP a sociální pracovnice.

Zasláním poštou na adresu zařízení: Nemocnice Volyně s.r.o.

Husova 235

387 01 Volyně

Emailovou poštou na kontakty uvedené na webových stránkách Nemocnice Volyně s.r.o.

- **Telefonicky** - zavoláním na kontakty uvedené na webových stránkách – musí být pořízen písemný záznam hovoru a je nutné získat od stěžovatele kontakt pro vyřízení stížnosti.

- **Ústně** – o podání ústní stížnosti se sepíše záznam, který se opatří podpisy stěžovatele a pracovníka, který záznam pořídil, popř. ostatními účastníky. Záznam o podání stížnosti se předává pověřeným pracovníkům.

Pokud pacient/uživatel při ústním jednání trvá na zachování anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo nikde uvedeno. Takový požadavek se vyznačí do zápisu. Pracovníci, kteří stížnost vyřizují, jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti uživatele.

3) Stížnosti přijímají:

- ◆ primářka
- ◆ náměstek pro NELZP
- ◆ sociální pracovnice
- ◆ staniční sestry

Stížnosti je možno podávat u těchto pracovníků každý pracovní den od 7.00 hod. do 15.30 hod. V době jejich nepřítomnosti je možné podat stížnost službu konající sestře, která ji předá pověřeným pracovníkům.

4) Zaznamenaná stížnost

Podaná stížnost bude přešetřena v plném rozsahu. Stížnost je posuzována nezájatě a s ohledem na dobré mezilidské vztahy.

Budou vyslechnuty všechny zainteresované strany a poté se určí další postupy. Pacient/uživatel má při jednání právo na přítomnost osoby, kterou si sám zvolil.

Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost je projednána na poradě týmu a je písemně vypracováno rozhodnutí, které obsahuje:

- datum projednání, složení týmu

Nemocnice Volyně

- podstatu stížnosti
- zda byla oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná
- rozhodnutí o nápravě, náprava

Toto písemné rozhodnutí je zasláno nebo předáno osobně. Stěžovatel písemné převzetí stvrdí svým podpisem. Pověření pracovníci založí kopii písemného rozhodnutí s podpisem stěžovatele do Knihy stížností příp. do zdravotní či sociální dokumentace pacienta/uživatele. Anonymní stížnost je založena v Knize stížností v kanceláři sociální pracovnice.

Pokud stěžovatel již není hospitalizován nebo není uživatelem sociální služby v Nemocnici Volyně s.r.o. je mu rozhodnutí zasláno do místa bydliště či do následné sociální služby.

Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci poskytovatele, je předána stížnost k vyřízení instituci, které se týká a o postoupení stížnosti se stěžovatel vyrozumí.

5) Doba na vyřízení stížnosti od data podání je stanovena na 30 dní.

6) Proti rozhodnutí lze podat písemné odvolání k provoznímu řediteli zařízení či k statutárnímu zástupci. Odvolání je nutné podat do 15 dnů.

7) V případě, že ani s tímto rozhodnutím nebude stěžovatel spokojen, může využít možnosti obrátit se na nezávislý orgán s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížností.

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované ošetrovatelské, zdravotní a sociální péče jsou vyhodnocovány a výstupy sou používány jako nástroj k zvyšování kvality.

Stížnosti či připomínky mohou podávat i zaměstnanci. Platí pro ně stejný postup jako pro podávání a vyřizování stížností ze strany pacientů/uživatelů a jejich rodinných příslušníků. Stížnosti podané zaměstnanci jsou řešeny na pracovních poradách vedení Nemocnice Volyně s.r.o. a poté zaznamenány v zápise z porady.

Podpora uživatele k formulování stížnosti

U pacientů/uživatelů, kteří nemohou stížnost vyjádřit verbálním způsobem, využijí pracovníci další formy komunikace (gesta, mimika, pozorování) a pomůcky (piktogramy, obrázky apod.), které běžně používají pro dorozumívání s pacientem/uživatelem.

Podle obsahu pracovník posoudí, zda jde o stížnost, podnět či připomínku. V případě, že obsah je vyhodnocen jako stížnost, pořídí zápis do Knihy stížností. Pokud není možné z projevu stanovit, zda se jedná o podnět, připomínku či stížnost, musí o tom rozhodnout pracovník ve spolupráci se staniční sestrou nebo sociální pracovníci. Při posuzování je velmi vítaná spolupráce rodiny či jiných blízkých osob.

Projevy nespokojenosti, které může pracovník odstranit v rámci své kompetence, řeší okamžitě (např. zavřít okno, ztlumit hlasitost hudby, vypnout TV, dochtit jídlo apod.)

Opakované projevy nespokojenosti jsou následně řešeny jako stížnost.

8) Archivace stížností

Pověření pracovníci archivují podle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, stížnosti v Knize stížností. Jednotlivé podání stížností a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha stížnosti.

Každá stížnost je zaznamenána též ve zdravotní dokumentaci pacienta či sociální dokumentaci uživatele. Skartace probíhá podle Spisového a skartačního řádu.

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

Brno 602 00

Tel: +420 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz

Poradna pro občanství

/Občanská a lidská práva, z.s.

U Kanálky 1559/5

Praha 2 120 00

Tel: +420 724 701 610

poradna@poradna-prava.cz

www.poradna-prava.cz

Platnost od: 1. 4. 2019

Aktualizace: 1. 1. 2024

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

Praha 5 Smíchov 150 00

Tel: +420 257 221 141

e-mail: lucie.rybova@helcom.cz

www.helcom.cz

Asociace občanských poraden

Sabinova 287/3

Praha 3 130 00

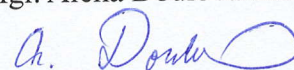
Tel: +420 284 019220

e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

www.obsanskeporadny.cz


Odpovědná osoba za vyhotovení:
sociální pracovnice

Mgr. Alena Doulová DiS.



pověřený pracovník
náměstek pro NELZP

Mgr. Dana Hejduková

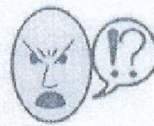




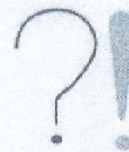
Svou nespokojenost,



hněv,



stížnost



nebo námět



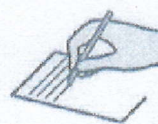
řekněte



pracovníkovi.



Pomůže Vám zapsat,



anebo vše zapíše.



Vedoucí



vše prověří



a ověří.



Nakonec vymyslí



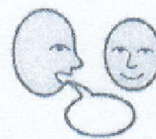
řešení.



Vedoucí



napíše odpověď'



a řekne Vám ji.



Chceme, abyste byl klidný a spokojený.